

La asociación público-privada: un modelo de servicio meteorológico innovador

por Wei Xiaoli, Li Mingmei, Zhang Jiancheng y Zhang Wei, Administración Meteorológica de China

El auge de la tecnología de la comunicación ha abierto muchas oportunidades a las empresas privadas de servicios meteorológicos en China. Por tanto, la Administración Meteorológica de China (CMA) ha asignado una alta prioridad al establecimiento de relaciones de colaboración con dichas empresas para reestructurar y optimizar los servicios meteorológicos. En 2015, la CMA comenzó a explorar asociaciones entre el Servicio Nacional y los servicios meteorológicos privados para impulsar la experiencia y el conocimiento de China en materia de desarrollo y difusión de servicios meteorológicos. En mayo, el grupo de comunicación meteorológica Huafeng (Huafeng Group), afiliado a la CMA, y AccuWeather formaron una empresa conjunta, la Huafeng-AccuWeather Meteorological Technology (Pekín) Co., Ltd, una asociación que fue un innovador modelo público-privado para la cooperación.

La CMA asignó el funcionamiento de su aplicación móvil oficial (app) "China Weather" y la prestación de servicios meteorológicos públicos web a la recién creada empresa Huafeng-AccuWeather, compañía que se beneficiaría tanto de los recursos y experiencia gubernamentales como del sector privado para convertirse en un éxito de mercado. Su rendimiento y acogida por parte de los usuarios ha superado todas las expectativas. La efectividad de esta iniciativa surge de tres factores principales: la experiencia del usuario, la difusión oportuna y los mecanismos de retroalimentación.

Fortalecimiento de la experiencia del usuario

El desarrollo de productos y servicios puso su centro de atención en los usuarios y la buena acogida de estos se debe al diseño de unos productos y servicios intuitivos y útiles que se adaptan a sus necesidades

específicas. Huafeng-Accuweather valora la integración de tecnologías y técnicas procedentes de ambas partes para crear productos más innovadores. El primero de ellos, "RealFeel", combina elementos meteorológicos como la temperatura, la radiación ultravioleta (UV) y la velocidad del viento con el conocimiento de cómo los seres humanos sienten esos elementos. Este producto de sensación térmica les indica a los usuarios cómo se sentirán realmente en las condiciones meteorológicas actuales. Dicha información se subdivide en sensación real a la sombra y sensación real con viento, además de ofrecer servicios adicionales a los usuarios.

En una segunda etapa, Huafeng-Accuweather desarrolló productos de predicción de la fase de la precipitación para proporcionar pronósticos creíbles de lluvia, nieve y aguanieve. RealFeel analiza el impacto de las diferentes fases de la precipitación en los viajes, el transporte y las fuentes de electricidad de los usuarios para mantenerlos informados y preparados con un margen de tiempo de 15 días.

Más recientemente, Huafeng-Accuweather desarrolló servicios y productos con pronósticos a un plazo más largo (90 días). El concepto chino de Xun (un período de diez días) fue utilizado para introducir dicho servicio que permite a los usuarios consultar las predicciones para la primera (inicial), segunda (media) o tercera (última) decena del mes de su elección.

Difusión de pronósticos y avisos autorizados

El Servicio Nacional sigue siendo la voz autorizada para los pronósticos y avisos meteorológicos con la responsabilidad de difundir dicha información de manera oportuna para quienes la necesitan. Sin embargo esta difusión requiere, para ser más eficaz, la



*Localización: puesta de sol con apariencia de lava en Hong Kong
Fotógrafo: Wai Kwong Angus Wong*

participación de varios sectores no gubernamentales así como de empresas privadas. AccuWeather, una empresa privada internacional, cuenta con una gran cantidad de usuarios y asociados en todo el mundo. Por medio de la red de servicios globales de AccuWeather, Huafeng-AccuWeather logra que los pronósticos y avisos autorizados de China lleguen a todo el mundo mediante la aplicación de la llamada difusión transfronteriza de mensajes. En la actualidad, la interfaz para programas de aplicación de Huafeng-AccuWeather proporciona de forma automática pronósticos y avisos a nivel mundial en más de 100 idiomas, compartiendo información meteorológica y ayudando en el suministro de datos para la prevención y mitigación global de los riesgos de desastre.

Mejora del servicio operativo a través del mecanismo de retroalimentación

La asociación público-privada de Huafeng-Accuweather se ha beneficiado verdaderamente de la flexibilidad y vitalidad que constituyen las fortalezas de las empresas privadas. Uno de los resultados es la introducción de un mecanismo de interacción y retroalimentación con el usuario, basado en el innovador concepto de servicio al usuario de AccuWeather. En 2018, Huafeng-AccuWeather colaboró con Vivo Mobile para agregar una función de información de retorno de los usuarios en su plataforma, de forma que estos puedan hacer los comentarios oportunos cuando las condiciones meteorológicas reales en su localización sean incoherentes con las que se muestran en su teléfono móvil. Esta interacción con los usuarios mejoró, y sigue

haciéndolo, la fiabilidad de los datos en tiempo real y la experiencia del usuario.

El modelo de negocio, que se ha fortalecido a través de las asociaciones con otros proveedores de servicios móviles, beneficia la distribución y permite a Huafeng-AccuWeather difundir información meteorológica a través de funciones meteorológicas integradas en el teléfono móvil. En la actualidad, entre sus asociados figuran China Mobile, China Unicom, China Telecom y proveedores de servicios de Internet como Baidu y Yidianzixun. Esta innovación continua tanto en la teoría como en la práctica está contribuyendo a una base de usuarios cada vez mayor que ha ampliado de forma objetiva la cobertura de los servicios de pronóstico y aviso meteorológicos y la visibilidad del SMHN.

Más fuertes trabajando juntos

Las fortalezas de la empresa afiliada a la CMA y de AccuWeather funcionando ambas como una sola han dado como resultado un número estable de usuarios de la aplicación y un rápido aumento de las visitas a la página del WAP (websitem.weathercn.com). En la actualidad, el grupo Huafeng se refiere a los negocios de Huafeng-AccuWeather a nivel mundial como "China Weather" para facilitar su reconocimiento y el desarrollo futuro. AccuWeather prevé ofrecer un mayor apoyo a la empresa conjunta en diversos aspectos relacionados con la tecnología y los servicios. El excelente desempeño de Huafeng-AccuWeather sugiere que el éxito y la innovación crecerán en los Servicios Nacionales que adopten las asociaciones público-privadas.